

## **Vorblatt**

### **Inhalt:**

Mit dem vorliegenden Verordnungsentwurf werden Standards für die Qualität der Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern erbrachten Dienstleistungen sowie Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards festgelegt.

### **Alternativen:**

keine

### **Auswirkungen auf den Wirtschaftsstandort Österreich:**

keine

### **Finanzielle Auswirkungen:**

Die vorgesehenen Regelungen haben keine Auswirkungen auf Bundes- oder Landesbudgets.

### **Verhältnis zu Rechtsvorschriften der Europäischen Union:**

Diese Verordnung beruht auf dem Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011), BGBl. I Nr. 107/2011 das unter anderem Artikel 41 Abs. 1 lit h Richtlinie 2009/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt umsetzt.

### **Besonderheiten des Normsetzungsverfahrens:**

Die Verordnung wird gemäß § 30 GWG 2011 iVm § 7 Abs. 1 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG), BGBl. I Nr. 110/2010 idF BGBl. I Nr. 107/2011 vom Vorstand der E-Control erlassen. § 30 Abs. 1 letzter Satz GWG 2011 sieht vor, dass insbesondere den betroffenen Netzbetreibern Gelegenheit zur Stellungnahme im Ordnungsverfahren zu geben ist. Dem Regulierungsbeirat obliegt gemäß § 19 Abs. 2 Z 2 E-ControlG die Begutachtung dieser Verordnung. Diese Verordnung ist im Bundesgesetzblatt zu verlautbaren.



**Erläuterungen zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung  
des Vorstands der E-Control**

**Allgemeiner Teil**

§ 30 GWG 2011 sieht vor, dass die E-Control über die im GWG 2011 festgelegten Aufgaben und Pflichten der Netzbetreiber hinaus Standards für Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung der Standards durch Verordnung festlegt. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der Standards sind ebenfalls festzulegen, wenn die Einhaltung der festgelegten Standards ansonsten nicht vollständig gewährleistet ist.

§ 58 bzw. § 62 GWG 2011 übertragen den Verteilernetzbetreibern bzw. Fernleitungsnetzbetreibern eine Vielzahl von Aufgaben und Pflichten. Durch § 58 Abs. 1 Z 16 GWG 2011 werden die Verteilernetzbetreiber und gemäß § 62 Abs. 1 Z 16 GWG 2011 die Fernleitungsnetzbetreiber zusätzlich zur Einhaltung der in dieser Verordnung festgelegten und über die in §§ 58 und 62 GWG 2011 hinausgehenden Standards verpflichtet. Diese Verweise sowie die Formulierung von § 30 GWG 2011 und seinen Erläuterungen implizieren, dass Standards sowohl für Verteilernetzbetreiber als auch für Fernleitungsnetzbetreiber festzulegen sind. Obwohl eine systematische Auslegung von § 30 GWG 2011 sowie die Überschrift „Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung für an das Netz angeschlossene Endverbraucher“ darauf hindeuten würden, dass lediglich für die Netzdienstleistung von Verteilernetzbetreibern Standards festgelegt werden können, werden in der Verordnung Verpflichtungen für beide Arten von Netzbetreibern definiert. Die Verordnung unterscheidet in den einzelnen Paragraphen daher zwischen den Verpflichteten „Netzbetreiber“ und „Verteilernetzbetreiber“. Die Begriffsbestimmungen zu diesen Begriffen folgen der Definition des § 7 GWG 2011.

Die zu definierenden Standards haben sich auf Zuverlässigkeit, Qualität und Sicherheit der Dienstleistung zu beziehen. Der Begriff der Sicherheit umfasst „sowohl die Sicherheit der Versorgung mit und die Bereitstellung von Erdgas als auch die Betriebssicherheit und technische Sicherheit“ (§ 7 Abs. 1 Z 55 GWG 2011). Insbesondere können die Standards die in § 30 Abs. 2 GWG 2011 aufgezählten Aspekte umfassen. Der vorliegende Verordnungsentwurf enthält all diese sowie insbesondere darüber hinausgehende Informationsrechte, die zu mehr Transparenz für den Netzbenutzer führen sollen. Durch die Monopolstellung des Netzbetreibers ist es von besonderer Relevanz, den Netzbenutzer ausreichend über seine aus dem – stark öffentlich-rechtliche determinierten – Vertragsverhältnis mit dem Netzbetreiber erwachsenden Rechte zu informieren. Aus diesem Grund sehen auch §§ 28 Abs. 3, 30 Abs. 3 sowie 32 Abs. 3 GWG 2011 vor, dass bestimmte Qualitätsstandards in den Allgemeinen Bedingungen der Netzbetreiber aufzunehmen sind.

Unter anderem betrifft dies auch Entschädigungs- und Erstattungsregelungen, die auch im Rahmen dieser Verordnung allgemein verbindlich festgelegt hätten werden können. Die Einführung solcher Regelungen steht jedoch unter dem Vorbehalt, dass die Einhaltung der Standards ansonsten nicht gewährleistet ist. Auf Grund der bisherigen Erfahrungen kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Qualitätsstandards der Netzdienstleistung der österreichischen Netzbetreiber nur im Wege von Pönalen eingehalten werden. Die Einhaltung von Standards zur Sicherung der Qualität der Netzdienstleistung ist bereits seit 2006 in der Musterfassung der Allgemeinen Bedingungen für Verteilernetzbetreiber verankert und eine Meldung über die Einhaltung der Standards wurde vom Großteil der Netzbetreiber zufriedenstellend durchgeführt. Sollten die in Zukunft von den Netzbetreibern gelieferten Kenn-



zahlen jedoch ein anderes Bild ergeben, erlaubt die Verordnungsermächtigung des § 30 GWG 2011 die Implementierung derartiger Sanktionsmechanismen.

Die Netzbetreiber sind verpflichtet die zur Überprüfung der Einhaltung der in der Verordnung Standards für die Netzdienstleistung erforderlichen Daten an die Regulierungsbehörde zu übermitteln sowie die diesbezüglichen Überprüfungsergebnisse zu veröffentlichen (§ 58 Abs. 1 Z 17 bzw. § 62 Abs. 1 Z 17 GWG 2011). Bezüglich der Kennzahlen legt § 30 Abs. 4 GWG 2011 fest, dass diese von den Netzbetreibern jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und zu veröffentlichen sind. Zusätzlich zu einer objektiven Messung der Einhaltung der Standards durch Kennzahlen, sollen Befragungen von Netzbenutzern stattfinden, die auch die subjektive Komponente der Erbringung der Netzdienstleistung abbilden soll.

## **Besonderer Teil**

### **Zu § 2 Abs. 1 Z 4 Störfälle**

Die Definition beruht auf den Vorgaben der ÖVGW Richtlinie zur Behandlung von Störfällen (GB 140) und umfasst in diesem Sinn Störungen und Gebrechen.

### **Zu § 3 Abs. 1 Kostenvoranschlag**

Der Netzbenutzer hat innerhalb von vierzehn Tagen ab Einlagen der Anfrage für einen Kostenvoranschlag vom Verteilernetzbetreiber eine Antwort zu erhalten. Gemäß § 75 GWG 2011 werden dem Verteilernetzbetreiber durch das Netzzutrittsentgelt alle angemessenen und den marktüblichen Preisen entsprechenden Aufwendungen abgegolten, die mit dem Netzzutritt unmittelbar verbunden sind. Das Netzzutrittsentgelt ist aufwandsorientiert zu verrechnen, wobei der Verteilernetzbetreiber eine Pauschalierung für vergleichbare Netzbenutzer einer Netzebene vorsehen kann.

### **Zu § 3 Abs. 2 Netzzutritt**

Die Vollständigkeit des Antrags wird auf Grund der Mindestanforderungen gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 beurteilt. In diesem wird festgelegt, dass der Antrag auf Herstellung eines Netzanschlusses folgende Angaben zu enthalten hat:

- (a) Angabe des zu versorgenden Objektes (genaue Anschrift und Name);
- (b) prognostizierter Jahresverbrauch in kWh;
- (c) wenn die Anschlussleitung auf fremden Grundstücken hergestellt werden soll, Name und Kontaktdaten des Grundstückseigentümers;
- (d) gewünschter minimaler und maximal zulässiger Druck am gewünschten Entnahmepunkt in bar;
- (e) Anschlussleistung in kWh/h.

Der vom Verteilernetzbetreiber zu übermittelnde Vorschlag hat mindestens den Namen und die Kontaktdaten einer für den Antragsteller zuständigen Ansprechperson, die voraussichtliche Dauer für die Durchführung des Netzzutritts sowie einen konkreten Terminvorschlag zu enthalten.

### **Zu § 3 Abs. 3 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Netzzutritt entdecken, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen um einen Kostenvoranschlag gemäß § 3 Abs. 1 bzw. einen konkreten Vorschlag gemäß § 3 Abs. 3 vorzulegen, ist er verpflichtet den Netzbenutzer aufzufordern die fehlenden Daten nachzureichen.



### **Zu § 3 Abs. 5 Vereinbarung einer Frist**

Die Verordnung legt für die Durchführung eines Netzzutritts keine verbindliche Frist fest, da die Bedürfnisse der Netzbenutzer bzw. die relevanten Umstände jedes einzelnen Netzzutritts sehr stark variieren können. Die verbindliche Vereinbarung einer angemessenen Frist für die Durchführung des Netzzutritts in Schriftform ermöglicht sowohl dem Netzbenutzer als auch dem Verteilernetzbetreiber eine verbesserte Planbarkeit und Kontrolle. Es ist nicht zulässig von der vereinbarte Frist ohne neuerliche schriftliche Vereinbarung zwischen Netzbenutzer und Verteilernetzbetreiber abzuweichen.

### **Zu § 4 Abs. 1 Netzzugang**

Die Vollständigkeit des Antrags wird auf Grund der Mindestanforderungen gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 beurteilt. In diesem wird festgelegt, dass der Antrag auf Netzzugang für Netzzugangsberechtigte jedenfalls folgende Angaben zu enthalten hat:

- (f) Angabe des zu versorgenden Objektes (genaue Anschrift und Name);
- (g) Beginn des Transportes; bei Vorliegen eines befristeten Vertrages ist jedenfalls Beginn und Ende des Transportes anzugeben;
- (h) Höchstleistung in kWh/h. Technischer oder vertraglicher Anschlusswert, der den tatsächlichen Kapazitätsbedürfnissen des Netzzugangsberechtigten entspricht;
- (i) prognostizierter Jahresverbrauch in kWh;
- (j) die Art des Endverbrauchers: Haushalt – Gewerbe (bis 50.000 kWh/h) – Industrie (ab 50.000 kWh/h) – Kraftwerke (bis 50.000 kWh/h) – Kraftwerke (ab 50.000 kWh/h);
- (k) den Verwendungszweck (Mehrfachnennung möglich): Heizen – Warmwasseraufbereitung – Kochen – Prozessgas;
- (l) gewünschter minimaler und maximal zulässiger Druck am gewünschten Entnahmepunkt in bar;
- (m) Versorger des zu transportierenden Erdgases;
- (n) Zählpunktsbezeichnung des Entnahmepunktes (für Neukunden gilt: Der Verteilernetzbetreiber hat vor der Weiterleitung des entsprechenden Netzzugangsantrages eine Zählpunktsbezeichnung zu vergeben);
- (o) Bei ausschließlich saisonaler Entnahme Angabe der Monate, in denen eine Entnahme erfolgt;
- (p) Vermerk darüber, dass der Antrag auf Netzzugang auf Basis der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen erfolgt.

Mindestanforderungen für andere relevante Arten von Anträgen finden sich ebenfalls in Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012.

### **Zu § 4 Abs. 2 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Netzzugang entdecken, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen um einen konkreten Vorschlag gemäß § 4 Abs. 1 zu machen, ist er verpflichtet den Netzbenutzer aufzufordern die fehlenden Daten nachzureichen.

### **Zu § 4 Abs. 3 Netzzugangsvertrag**

Der Inhalt eines Netzzugangsvertrags ist in Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 geregelt.

### **Zu § 4 Abs. 4 Fristen**

Fristen für smart meter; Anforderungen aus MMO-VO (i.)



### **Zu § 5 Rechnungslegung**

Die Ermittlung der Daten zur Abrechnung von Gasen bei Endkunden bestimmt sich grundsätzlich nach den technischen Methoden der ÖVGW Richtlinie G 177 Ausgabe November 2002 und der Verordnung gemäß § 70 GWG 2011. Die Bestimmung des Verrechnungsbrennwertes wird vom Marktgebietsmanager für das Marktgebiet Ost, bzw. von den Verteilergeliebtsmanagern der Marktgebiete Tirol und Vorarlberg, durchgeführt. Die Feststellung von Volumen und Brennwert (gemäß DIN EN ISO 6976 oder 13686 Erdgas) zur Verrechnung der Systemnutzungsentgelte erfolgt entsprechend den Methoden gemäß den technischen Regeln oder dem Stand der Technik.

### **Zu § 5 Abs. 1 Frist Rechnungslegung**

Die zweiwöchige Frist bei der Rechnungslegung trifft den Verteilernetzbetreiber nur bei dem Modell getrennter Rechnungslegung, in dem der Versorger und der Verteilernetzbetreiber dem Netzbenutzer ihre Rechnungen getrennt zukommen lassen.

### **Zu § 5 Abs. 3 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Rechnungskorrektur feststellen, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen um diese durchzuführen, ist er verpflichtet den Netzbenutzer aufzufordern die fehlenden Daten nachzureichen.

### **Zu § 6 Abs. 1 Frist Wiederherstellung Netzzugang**

Der 10. Teil des GWG 2011 legt Pflichten gegenüber Kunden fest. Einige dieser gesetzlich normierten Pflichten treffen auch den Netzbetreiber. In § 127 Abs. 3 GWG 2011 wird festgelegt, dass die physische Trennung der Netzverbindung (Abschaltung) nur nach Durchführung eines qualifizierten Mahnverfahrens erlaubt ist. Diese Verordnung regelt nun, welche Pflicht den Verteilernetzbetreiber nach einer solchen Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug trifft. Er ist – unter gewissen Voraussetzungen – zur Wiederherstellung des Netzzugangs innerhalb eines Arbeitstages verpflichtet. Insbesondere sollte darauf geachtet werden, lange Wartezeiten für die Wiederherstellung nach erfolgter Zahlung in Folge von mehreren aufeinander folgenden Feiertagen zu vermeiden sowie soziale Härtefälle adäquat zu berücksichtigen.

### **Zu § 6 Abs. 2 Möglichkeit der Barzahlung**

Auf Grund der Tatsache, dass in Österreich eine beträchtlichen Anzahl von Menschen über kein Bankkonto verfügt, wird der Verteilernetzbetreiber verpflichtet Zahlungen auch in bar entgegen zu nehmen. Dies muss zumindest während der allgemeinen Geschäftszeiten in der Unternehmenszentrale oder einer Kassenstelle gewährleistet sein. Jede weitere Möglichkeit, die Betroffenen die Begleichung ihrer offenen Verbindlichkeiten erleichtert, insbesondere die Möglichkeit der Barzahlung bei Mitarbeitern vor Ort, beispielsweise im Rahmen der Abschaltung, ist wünschenswert.

### **Zu § 7 Abs. 1 Geplante Versorgungsunterbrechungen**

Dem Netzbenutzer ist durch die fünftägige Frist die Möglichkeit zu geben, sich auf eine geplante Versorgungsunterbrechung oder Einschränkung der Versorgungsmöglichkeit einzustellen. Die Wahl des am besten geeigneten Mittels für diese Information wird dem Netzbetreiber überlassen. Er hat bei dieser Entscheidung die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, ihre räumliche sowie demographische Verteilung zu berücksichtigen. Sollte der Netzbenutzer einverstanden sein, ist auch eine kurzfristigere Information ausreichend.

### **Zu § 7 Abs. 2 Ungeplante Versorgungsunterbrechungen**

Der Umgang mit Störfällen ist in der ÖVGW Richtlinie GB 140 geregelt. Die Benachrichtigung von Netzbenutzern hat so zu erfolgen, dass sie am wenigsten beeinträchtigt aber gleichzeitig ausreichend informiert sind. Sollte unter diesen Voraussetzungen eine Vorab-Information mit Angabe der voraussichtlichen Dauer der Versorgungsunterbrechung oder Einschränkung der Einspeisemöglichkeit nicht möglich sein, muss der Netzbenutzer aber jedenfalls im Nachhinein über eine Versorgungsunterbrechung oder Einschränkung der Einspeisemöglichkeit und deren tatsächliche Dauer informiert werden.

### **Zu § 8 Abs. 2 Ablesung bei Abwesenheit des Netzbenutzers**

Nach erfolgter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers ist dieser über die erfolgte Ablesung beispielsweise durch Hinterlassen einer Notiz vor Ort bzw. im entsprechenden Postfach oder an der Wohnungstür des Netzbenutzers zu informieren.

### **Zu § 8 Abs. 3 Möglichkeit der Selbstablesung**

Der Verteilernetzbetreiber hat dem Netzbenutzer die Möglichkeit zu geben, seinen Zählerstand selbst abzulesen. Die Information über diesen Zählerstand muss der Netzbenutzer auch über die Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers übermitteln können. Dies kann in Form eines ausschließlich dafür vorgesehenen Kontaktformulars bzw. über Eintrag in das online zugängliche Kundenkonto erfolgen.

### **Zu § 10 Abs. 1 Gasnotrufnummer**

Auf Grund der besonderen Gefahren, die von Gas ausgehen, ist auf jedem an den Netzbenutzer gerichteten Schriftstück die österreichweit gültige Gasnotrufnummer „128“ in gut sichtbarer Art und Weise anzugeben. Dies betrifft Rechnungen, Kundenzeitungen sowie jede andere Kundeninformation.

### **Zu § 10 Abs. 2 Verhaltensregeln bei Gasgeruch**

Zusätzlich zu der Übermittlung der Gasnotrufnummer, sind dem auch regelmäßig Verhaltenshinweise bei Gasgeruch zu vermitteln. Um einer missbräuchlichen Verwendung vorzubeugen, müssen diese den Netzbenutzer auch klar und deutlich darauf hinweisen, dass die Gasnotrufnummer nur im Notfall angerufen werden darf und für alle anderen Anfragen die Kundenhotline des Verteilernetzbetreibers zu kontaktieren ist.

### **Zu § 10 Abs. 5 Hinweis auf Schlichtungsverfahren**

Gemäß § 127 Abs. 1 Z 7 GWG 2011 sind Verteilernetzbetreiber verpflichtet Netzbenutzern einfach und unmittelbar im Internet sowie im Rahmen eines der Rechnung beizulegenden Informationsblattes über das Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren zu informieren. Die Information gemäß § 10 Abs. 5 hingegen soll unmittelbar beim Einbringen einer schriftlichen oder mündlichen Beschwerde erfolgen.

### **Zu § 10 Abs. 6 Z 10 Abgrenzungszählerstände**

Darzustellen sind, unter Angabe des Datums, für die letzten drei Abrechnungsjahre jene Zählerstände die beispielsweise bei einer Änderung des Systemnutzungsentgelts oder einem Wechsel des Lieferanten zur Abgrenzung herangezogen wurden.

### **Zu § 10 Abs. 6 Z 12 Art des Endverbrauchers**

Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 sieht vor, dass Anträge auf Netzzugang die Art des Endverbrauchers spezifizieren müssen. Für alle Netzbenutzer, die einen Netzzugangsantrag nach Inkrafttreten der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 stellen, ist diese Ka-



tegorisierung möglich und vom Verteilernetzbetreiber vorzunehmen. Im Sinne einer umfassenden Erfassung, sollten auch bereits bestehende Netzbenutzer der Endverbrauchergruppe zugeordnet werden, der sie angehören.

#### **Zu § 10 Abs. 7 Erklärungen zur Netzrechnung**

Auf Grund der Komplexität einer Netzrechnung, ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet jegliche – nicht allgemein verständliche – Angaben auf Netzrechnungen online zu erklären. Dies betrifft insbesondere Erläuterungen zu Höhenzone, Brennwertumrechnung und generelle Erläuterung, die die Verständlichkeit von Netzrechnungen für den Netzbenutzer erleichtern. Der Verweis auf die Möglichkeit, sich über seine verrechnungsrelevanten Daten gemäß Absatz 6 zu informieren, muss direkt von diesen Informationen aus erfolgen und im besten Fall eine direkte Verlinkung zu einem online Kontaktformular zur Anforderung dieser Daten oder für sonstige Anfragen herstellen.

#### **Zu § 10 Abs. 8 Abgrenzung durch Selbstablesung**

Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbenutzer darüber zu informieren, dass im Falle einer Änderung des Systemnutzungsentgelts oder des Energiepreises oder eines Versorgerwechsels eine Verbrauchsabgrenzung sinnvoll bzw. notwendig ist und der Netzbenutzer zu diesem Zweck eine Selbstablesung vornehmen kann. Sinnvoll ist eine Selbstablesung in diesen Fällen deshalb, weil ohne Ablesung eine rechnerische Ermittlung durch den Verteiler gemäß der Methodik der Standardlastprofile vorgenommen wird. Der so ermittelte Zählerstand ist dem Verteilernetzbetreiber in Rahmen der in seinen Allgemeinen Bedingungen festgelegten Fristen zu übermitteln.

#### **Zu § 10 Abs. 9 Information über Standards**

Die Festlegung von Standards für die Netzdienstleistung wurde durch das GWG 2011 neu eingeführt. Nach Inkrafttreten dieser Verordnung sind die Netzbenutzer über diese Standards ihres Netzbetreibers zu informieren. Dies kann beispielsweise durch ein Beiblatt zur Jahresabrechnung, einen Artikel in der Kundenzeitung oder online erfolgen.

#### **Zu § 11 Abs. 1 Befragung zur Netzbenutzerzufriedenheit**

Die Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet jährlich eine Befragung ihrer Netzbenutzer durchzuführen. Diese muss den wissenschaftlichen Ansprüchen an Repräsentativität und unbeeinflusste Beantwortung durch die Netzbenutzer genügen. Die Erstellung der Musterfragebögen obliegt den Verteilernetzbetreibern als Kollektiv und kann bspw. in den Gremien des ÖVGW erarbeitet werden. Eine Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Institut, das die Auswertung gemäß Absatz 5 wahrnimmt, wird empfohlen. Die Musterfragebögen sind der Regulierungsbehörde rechtzeitig vorzulegen.

#### **Zu § 11 Abs. 2 Befragungskategorien**

Insgesamt sollen sechs verschiedene Musterfragebögen erstellt werden, um die unterschiedlichen Szenarien des Kontakts der Netzbenutzer mit dem Verteilernetzbetreiber adäquat abzudecken. In großen Teilen werden sich die Musterfragebögen jedoch ähneln, insbesondere in Bezug auf die in Absatz 4 definierten Themenbereiche.

#### **Zu § 11 Abs. 3 Zeitpunkt der Befragung**

Die Netzbenutzer sind in zeitlicher Nähe zu dem Kontakt mit dem Verteilernetzbetreiber zu der vom Verteilernetzbetreiber erbrachten Netzdienstleistung bzw. zu der konkret in Anspruch genommenen Dienstleistung zu befragen. Die Befragung kann per Telefon, online oder schriftlich durchgeführt werden. Im jedem Fall muss jedoch die Anonymität des Netzbenutzers gewahrt bleiben.

**Zu § 12 Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs**

Anlage 2 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 finden sich Anhaltspunkte über das Ausmaß, der im Gasnetzbetrieb von den Netzbetreibern anzuwendenden Regeln der Technik. Diese umfassen insbesondere relevante Regeln aus folgenden Regelwerken und Normungsgremien: ÖVGW-Regeln Gas, ÖNORM, CEN, CENELEC, DIN, ISO, EN.

Sollte der Nachweis der Einhaltung der Regeln der Technik nicht in Form der Vorlage einer Zertifizierung erfolgen, hat der Netzbetreiber auf andere Art und Weise die Einhaltung dieser Regeln glaubhaft nachzuweisen. Dies kann bspw. in Form einer Erklärung der Geschäftsführung oder durch Übergabe innerbetrieblicher Sicherheitsaufzeichnungen erfolgen.

**Zu § 14 Abs. 2 Z 8 Kennzahl „Netzrechnungskorrekturen“**

Rechnungskorrekturen haben aufgeschlüsselt nach Gründen gemeldet zu werden. Ohne eine abschließende Vorgabe treffen zu wollen, gleichzeitig aber die Vergleichbarkeit zu erhöhen bieten sich folgende drei Kategorien an

- formale Änderungen (Name, Adresse, etc.)
- Berichtigung des Rechnungsbetrags
- Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch

**Zu § 14 Abs. 2 Z 10 Kennzahl „Anfragen/Beschwerden“**

Anfragen und Beschwerden sind vom Verteilernetzbetreiber getrennt zu erfassen und jeweils in acht verschiedene Kategorien einzuordnen.